



Guia del alumno

Familia: Turismo y hostelería

TÉCNICAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES



ESCUELA POLITÉCNICA INTERNACIONAL IPS SL CI. Ayala 118 L10 Tel. 914310889
e-mail ips@ips-formacion.com
Web www.ips-formacion.com

BIENVENIDO A TU CURSO

Estimad@ alumn@:

Queremos darte la bienvenida a tu formación agradeciéndote, en primer lugar, la confianza depositada en IPS-Formación.

Esta guía, pretende ser un manual de referencia, en la que encontrarás información detallada de la acción formativa que vas a realizar, desglosada en los siguientes ítems:

- **Identificación de la acción formativa:** en este apartado te facilitamos orientación relativa al curso. Cuyos puntos fundamentales son entre otros, denominación de la acción, código, familia profesional, etc...
- **Objetivos generales de la acción formativa:** el propósito de este apartado es que conozcas la finalidad para la que fue concebida esta formación.
- **Contenidos del curso:** en este apartado encontrarás los contenidos que serán objeto de tu aprendizaje.
- **Cómo acceder al Aula Virtual:** explicamos de forma clara y visual como acceder a la acción formativa que vas a realizar en modalidad de teleformación.
- **Pautas para realizar el curso:** en este apartado encontrarás las pautas que tendrás que tener en cuenta para el desarrollo del curso.
- **Requisitos técnicos para realizar la acción formativa:** especificamos que requisitos de Hardware y Software debe cumplir tu equipo para el óptimo funcionamiento y aprovechamiento de tu formación.
- **Funcionamiento de la acción formativa en el Aula Virtual:** con el objetivo de familiarizarte con el funcionamiento del Aula Virtual, te explicamos, en este apartado cada uno de los servicios que vas a tener a tu disposición, entre ellos, cómo acceder a los mismos, en qué consisten, cómo utilizarlos, etc... Todo ello, explicado de forma visual y conceptual.
- **Información sobre el sistema de tutorías:** el sistema de tutorías va a ser el nexo de unión entre tu formación y el tutor, experto en la materia. Para que puedas obtener el máximo aprovechamiento del sistema de tutorías te damos toda la información relativa al mismo, en qué consiste, los plazos de contestación y obtención de feedback por parte del tutor.
- **Plan de trabajo y orientaciones para su desarrollo:** principios fundamentales de la metodología a utilizar, recursos didácticos que vas a tener a tu disposición, etc...
- **Información sobre el sistema de evaluación del aprendizaje:** en este apartado encontrarás información útil sobre el sistema de evaluación final. Sistema de calificación y superación de la acción formativa.

Por último, queremos ofrecerte todo nuestro apoyo ante cualquier duda o consulta que te pueda surgir, y para que obtengas el máximo aprovechamiento en tu formación.

Cuentas con nosotros.

IPS Formación

PAUTAS PARA REALIZAR LA ACCIÓN FORMATIVA

Desde el momento en que has recibido el email de bienvenida, te aconsejamos que accedas a la plataforma para comprobar que tus claves funcionan sin problema. Por favor, no demores el comienzo de la acción formativa: recuerda que es imprescindible cumplir la planificación prevista por el tutor-formador que te ofrecemos más adelante.

Tienes acceso al campus las 24 horas del día, durante tu periodo de matrícula, el cual te vendrá especificado en la pantalla de inicio, una vez que accedas al aula. Para **entrar en el Campus Virtual**, es necesario acceder a través del siguiente enlace:

<http://www.ips-formacion.com/campus/>

E introducir el usuario y la contraseña facilitados en el correo de bienvenida.

Aprovecha este primer contacto con la plataforma para familiarizarte con las herramientas y servicios que te ofrece y así poder organizarte para empezar lo antes posible.

Recuerda que, para completar la acción formativa de forma satisfactoria, tendrás que **cumplir con la temporalización** establecida por tu tutor-formador en los apartados de Planificación y Programación didáctica, así como de Planificación de la evaluación aportados en esta Guía.



IMPORTANTE: En esta guía se te ofrece una planificación didáctica, una programación didáctica y una planificación de la evaluación que deberás cumplir para llevar un ritmo adecuado y finalizar con éxito la acción formativa. Debes trabajar de manera regular y constante, avanzar en el desarrollo del temario y realizar, además de las evaluaciones obligatorias que se indican en la planificación de la evaluación, el resto de ejercicios de autoevaluación que encontrarás, que te ayudarán a asimilar la materia poco a poco y te prepararán para la evaluación.

Recuerda que, como alumno, cuentas con los siguientes **Derechos**:

- La participación en esta acción formativa es totalmente gratuita para los alumnos inscritos.
- Las personas participantes gozarán de un seguimiento individualizado y sistemático de su evolución en la acción formativa, que será realizado por el tutor-formador que tengan asignado.
- Los alumnos recibirán, al inicio de la acción formativa, sus credenciales de acceso a la plataforma, así como las indicaciones necesarias para poder seguir con aprovechamiento el desarrollo de la acción formativa.
- Los alumnos que finalicen la acción formativa con aprovechamiento recibirán la correspondiente acreditación, en un plazo máximo de dos meses desde la finalización de la actividad formativa, mediante su descarga telemática en la propia plataforma de teleformación.
- Los alumnos participantes recibirán un tratamiento confidencial de sus datos personales, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en la Resolución de convocatoria de la subvención.

Pero, además, no olvides que tus **Obligaciones** son las siguientes:

- Los alumnos participantes tienen la obligación de seguir la acción formativa con el debido rigor y aprovechamiento.
- Los alumnos, en su solicitud de inscripción en la acción formativa, habrán autorizado al Servicio Público de Empleo Estatal el tratamiento de los datos personales incorporados en la solicitud.

- Los alumnos tendrán la obligación de utilizar de manera correcta los medios que se pongan a su disposición durante la ejecución de la acción formativa. Ello lleva aparejado que la contraseña que se da al alumno es personal e intransferible. Cualquier uso fraudulento de esta contraseña y las consecuencias que se deriven del mismo, serán plena responsabilidad de su propietario, quedando facultado el Centro para ejercitar las acciones legales que estime oportunas en defensa de sus derechos.
- Comunicarse en un lenguaje respetuoso y no ofensivo tanto con el resto de alumnos, así como con los tutores. El Centro de formación se reserva el derecho de eliminar del Campus cualquier información que no sea adecuada al contenido y la finalidad de la acción formativa.

REQUISITOS TÉCNICOS PARA REALIZAR LA ACCIÓN FORMATIVA

Hardware

Ordenador y conexión a Internet

Pc o Portátil: Pentium II, CPU 3Ghz, 512 Mb de memoria RAM

MAC: Power Mac 64, Power Mac 65 ó Equipo Apple con procesador Inter 16 Gb RAM

Conexión a Internet: ADSL mínimo 1Mb o conexión 3G con una velocidad superior a 128 kbps/seg

Software

Acrobat Reader, versión 6.0 o superior, o Foxit Reader, versión 2.3

Flash Player

Java Sun (Google Chrome requiere la actualización 10 de la versión de Java)

Reproductor de Windows Media Player a partir de la versión 9

Internet Explorer a partir de v8

Google Chrome v22

Mozilla Firefox v15

Safari v5

Para la realización de algunas actividades y prácticas que contienen documentos adjuntos, te recomendamos, descargarte cualquiera de los programas que te proponemos, y que tienes a tu disposición en el apartado “enlaces” del Aula:

- Versión de Prueba paquete Ofimático Office
- Versión gratuita OpenOffice

Descripción del problema

Al visualizar el contenido de un curso usando como navegador safari, este devuelve un error UNAUTHORIZED impidiendo el acceso.

¿Por qué sucede esto?

Safari implementa unos filtros para el uso de cookies en el navegador muy restrictivos, impidiendo la carga de éstas desde recursos incrustados dentro de una página web.

El Reproductor de contenido de Moodle para facilitar la navegación en los cursos hace uso de unas herramientas que incrustan de forma dinámica el contenido en una página web evitando tener que recargar ésta al navegar por el índice del curso.

Por este motivo es posible que al reproducir un curso safari le devuelva el error UNAUTHORIZED.

Solución

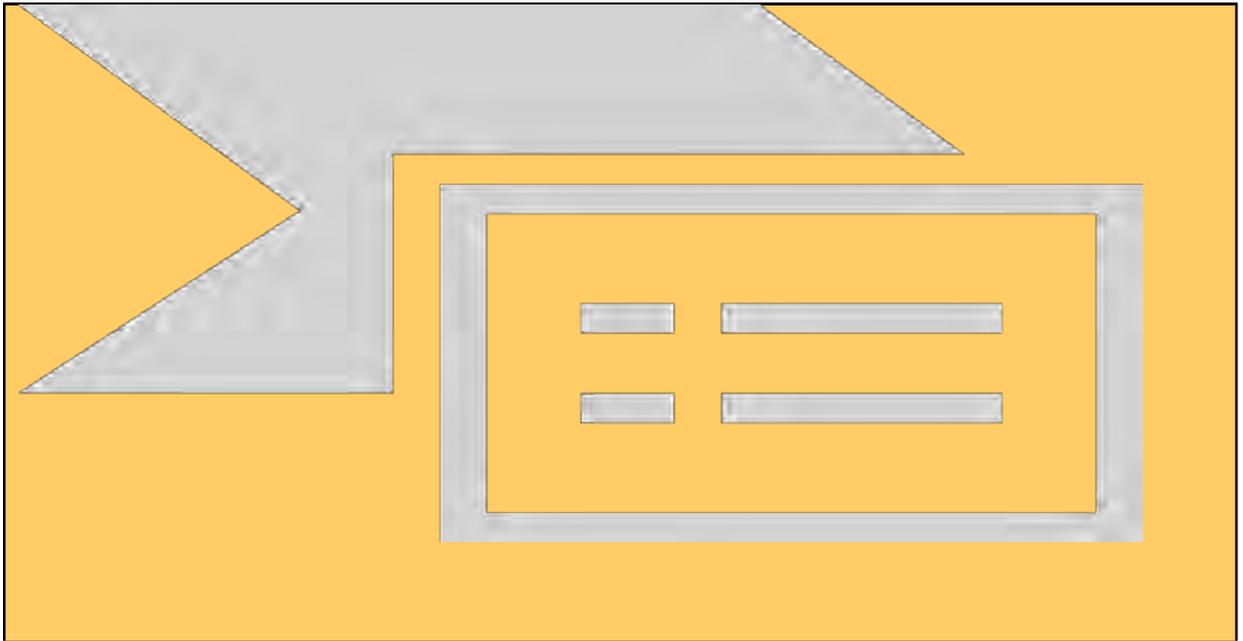
Este problema sucede tanto en la versión de Safari para Mac como en las versiones para Iphone e Ipad.

Solución en Iphone/Ipad

- Desde la pantalla de inicio abra la aplicación de ajustes.
- Dentro de la aplicación pulse *Safari>Avanzado>Datos de sitios Web>Bloquear Cookies*
- Seleccione la opción *Permitir siempre*
- Más Información sobre las Cookies (<https://support.apple.com/es-es/HT201265>)

Solución en Mac

- ☑ Abra Safari
- En la barra de menús seleccione *Safari>Preferencias...*
- Pulse en la pestaña *Privacidad*
- En la opción Cookies y datos de sitios web elija *Permitir siempre*



FUNCIONAMIENTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA EN EL AULA VIRTUAL

A continuación, encontrarás las principales características de los menús del aula virtual y los servicios que contienen.

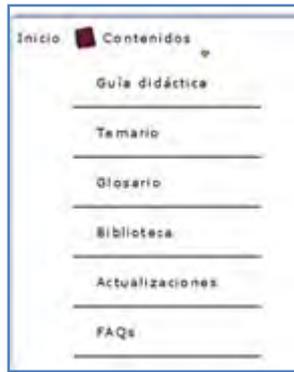
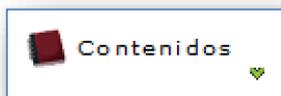


En la parte superior del Aula tendrás a tu disposición una barra de menú con la siguiente apariencia:

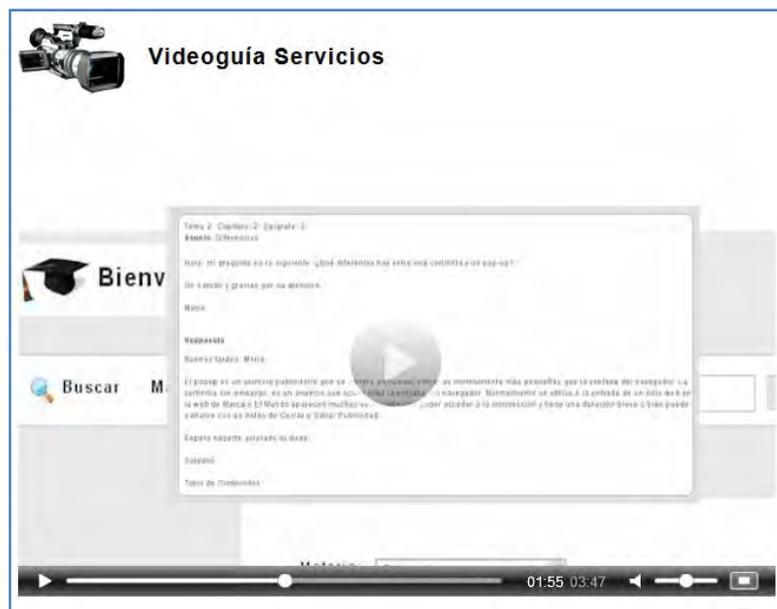
Cada uno de los apartados de este menú contiene la relación de servicios que componen el Aula, y que te describimos a continuación:



Pulsando el botón Inicio, estés donde estés, regresarás a la página principal, desde la cual podrás acceder a cualquiera de los recursos navegando a través del menú.



Guía didáctica ➡ En ella encontrarás el Manual de la Plataforma y otras utilidades que te ayudarán a obtener el máximo aprovechamiento de la formación. Como primera recomendación en el Aula Virtual, junto con la lectura de la Guía y Manual de la Plataforma, te animamos a que visualices el video explicativo para conocer un poco más los servicios y herramientas del Campus.



Temario ➡ Encontrarás las diferentes unidades de aprendizaje (temas o bloques de contenidos) que integran la acción formativa. Desde el índice podrás visualizar todo el contenido desglosado en los distintos apartados y epígrafes que lo componen, funcionando éste como un gestor de contenidos en el que a través de colores podrás saber en cada momento lo que llevas avanzado en el temario: Así, podrás saber en cada momento lo que llevas visualizado en el temario orientándote por los colores naranja, verde y gris de los distintos apartados. Un epígrafe de color gris significará que no has visitado este punto del temario. Un epígrafe de color naranja, significará que has visitado

este punto del temario pero que no lo has visto en su totalidad, con lo que te faltaría algo para completarlo. Si es el color verde el que acompaña al epígrafe, supondrá que has completado ese punto del temario.

Así mismo, a través del botón “Ver último recurso” que encontrarás en la parte superior del Índice, sabrás en todo momento cuál fue el último epígrafe del temario que visitaste, facilitando tu organización a través del contenido de la acción formativa.



Glosario ➤ El temario se complementará con este glosario donde podrás consultar términos relacionados con la exposición de los contenidos.



Biblioteca ➤ En ella, como complemento a los temas desarrollados, podrás encontrar material complementario como un breve manual de técnicas de estudio que te ayudará a asimilar los contenidos de una forma provechosa.



Faqs ➤ Puedes consultar las preguntas más frecuentes que han realizado otros compañeros/as. Además, podrás descargar un documento con los requisitos técnicos básicos para el correcto funcionamiento del Campus Virtual y un documento en el que encontrarás detalladas las soluciones a los problemas más frecuentes que puedes encontrar respecto al funcionamiento del Campus.

Por último, en el apartado de



Descarga de documentos

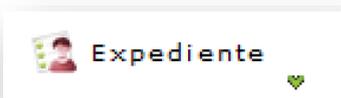
est á colgada los

siguientes documentos que será necesario que descargues:

 Información para desempleados (Activo)

 Información sobre la financiación del curso (Activo)

En este menú se sitúan, pues, todos aquellos servicios básicos para el estudio de los temas del programa. Y será, por lo tanto, el servicio al que más recurras durante los primeros días



El **expediente** mediante la revisión del **Expediente académico** podrás comprobar con detalle el progreso y nivel de adquisición de los contenidos estudiados, así como las actividades, pruebas y exámenes superados. Podrás visualizar el recorrido por cada una de las Unidades que lo compongan, con detalle de la teoría estudiada y las actividades de asimilación realizadas, indicando el tiempo dedicado, la nota obtenida y desglose de las interacciones que hayas aportado, además de su corrección.

También dentro del **Expediente**, podrás consultar en el apartado de *Evaluación* la relación de actividades de aplicación realizadas, tanto de forma individual como grupal, y la nota obtenida en cada una de ellas. El Tutor actualizará estas notas en función de los envíos que le hagas llegar a través del apartado de Zona de entrega al Tutor y/o Foros, permitiéndole grabar dicha nota desde los apartados citados anteriormente.

Evaluación	
Actividades	Nota
Actividad Colaborativa de Foro Evaluable (UD 2. epig. 2.1)	
Caso Práctico Final (Control de aprendizaje final)	

Resultado de evaluación durante el proceso de aprendizaje (evaluaciones y actividades prácticas)

MÓDULOS FORMATIVOS	EVALUACION DURANTE EL PROCESO DE APRENDIZAJE						Puntuación media
	Resultado en la actividades e instrumentos de evaluación						
	E1	E2	E3	E4	Nota UF		
Evaluaciones para el proceso de aprendizaje							
Evaluaciones	-	-	3.30	-	0.83 (5.00)		0.83 (5.00)

MÓDULOS FORMATIVOS	EVALUACION DURANTE EL PROCESO DE APRENDIZAJE			Puntuación media
	Resultado en la actividades e instrumentos de evaluación			
	E1	E2	Nota UF	
Actividades prácticas durante el proceso de aprendizaje				
Actividades prácticas	-	-	0.00 (5.00)	0.00 (5.00)

En función de la información obtenida a través del **Expediente**, el Tutor incidirá sobre aquellos alumnos que tengan déficit de aprendizaje, un avance normal o superior en la formación. Asimismo, el tutor dispondrá de diferentes herramientas para poder realizar tu seguimiento. A través de ellas, podrá asegurarse que trabajáis a un ritmo adecuado, podrá motivaros e informaros de vuestros progresos y facilitaros estrategias de mejora y cambio, favoreciendo un *feedback* continuo a lo largo de toda la acción formativa.



Te recordamos la conveniencia de revisar el EXPEDIENTE para ver si cumples los requisitos, así como consultar al Tutor si tienes duda sobre alguno de ellos.



Zona de entrega al Tutor

Para obtener el máximo rendimiento de tus horas de estudio es fundamental la labor de los tutores. A través del apartado de **Zona de entrega al tutor**, puedes consultar a tu profesor especializado, todas las dudas que te surjan sobre el contenido de la acción formativa.

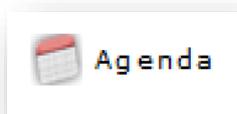
Es importante que *todas aquellas dudas o cuestiones que se planteen tanto en el estudio teórico de los temas como en esta fase de autoevaluación*, se las **envíes al tutor a través del apartado de ZONA DE**

ENTREGA AL TUTOR (de una en una), para que queden resueltas y te permitan continuar avanzando con paso firme en el estudio desarrollo de la actividad formativa.

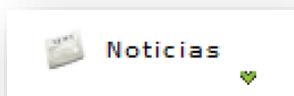
Además, tendrás que utilizar este apartado para hacer llegar a tu tutor las actividades en las que así se especifique.



Tu **TUTOR** te acompañará de la mano en esta formación, estará muy pendiente de tu evolución en el desarrollo de la actividad formativa, y te enviará mensajes para recordarte tus avances y evolución. También te llamará para animarte, motivarte y ayudarte a sacar el máximo provecho de la formación. Por supuesto, podrás plantearle también tus dudas sobre el temario o los ejercicios a través del apartado **ZONA DE ENTREGA AL TUTOR** del aula virtual. Y comprobará tu evolución día a día, dándote las indicaciones y pautas necesarias para que puedas seguir el ritmo del curso y ajustarte a la temporalización.



La **agenda** es el servicio que ponemos a tu disposición en el aula para llevar a cabo la planificación del estudio.



En el aula virtual también vas a encontrar otro apartado de vital importancia, y al que debes acostumbrarte a acceder periódicamente. Se trata del apartado de **información**, dentro del cual dispondrás de los siguientes servicios:

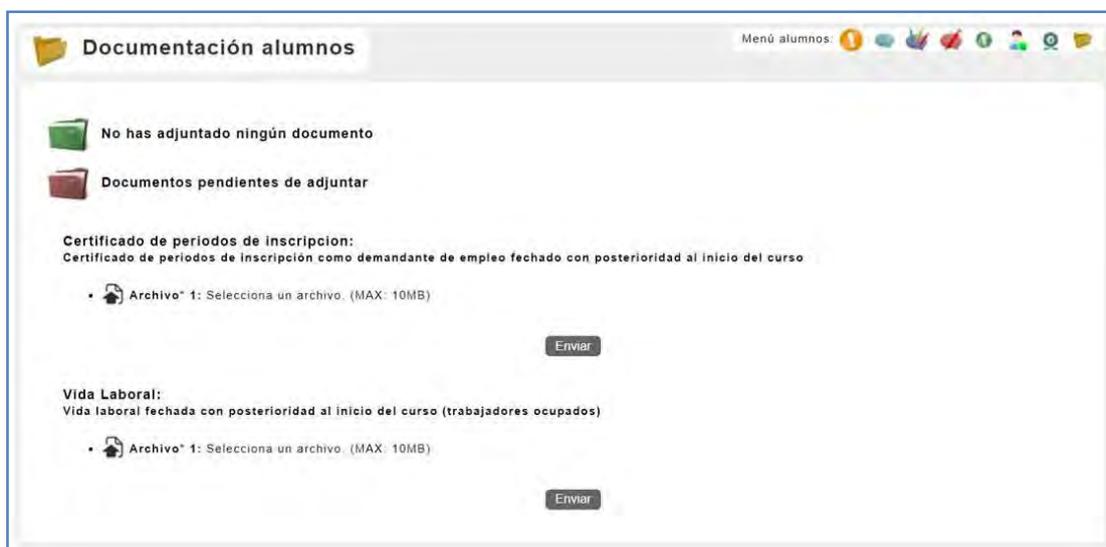
 Noticias	
Académicas	 Académica <<< : este apartado sirve para conocer todas las novedades que se produzcan dentro del aula virtual, así como, recomendaciones del tutor
Enlaces	 Enlaces <<< : si la materia lo requiere, se incluyen en este apartado una selección de páginas web

 **Alumnos**

Por último, el servicio **Alumnos** está especialmente pensado para fomentar tu participación y la de tus compañeros/as, así como, para la realización de actividades colaborativas.

 Alumnos	
Tablón de anuncios	 Tablón de anuncios <<< , mediante este servicio podrás publicar anuncios, avisos, noticias o quedar en los chats con tus compañeros
Chat del aula	 El chat <<< , te va a permitir mantener conversaciones en tiempo real con los compañeros/as del Aula virtual, y en el que el tutor planteará actividades colaborativas
Foros	 Los foros <<< : apartado especialmente pensado para fomentar tu participación y la de todos los alumnos. El tutor dinamizará el foro mediante actividades colaborativas
Blogs	 Los blogs <<< : en el que podrás cumplimentar los datos de presentación de tu blog en el Aul@. Si tienes una foto tuya en formato .jpg o .gif, no mayor a 25 K puedes incluirla
Novedades	 Novedades <<< : en este apartado aparecerán todas las novedades que se hayan producido en el aula, desde la última ocasión en que accediste
Conectados	Conectados <<< : podrás visualizar si tus compañeros/as están conectados al Aula, y contactar con ellos/as a través del correo interno y/o ver su ficha en el blog

Además, a través de este apartado también será posible subir la documentación justificativa de la situación laboral en la que te encuentras a la hora de iniciar la acción formativa:



The screenshot shows a web interface titled "Documentación alumnos" with a "Menú alumnos" menu in the top right corner. The main content area is divided into two sections:

- No has adjuntado ningún documento**: A message indicating that no documents have been uploaded.
- Documentos pendientes de adjuntar**: A section listing documents to be uploaded.
 - Certificado de periodos de inscripción:** Certificado de periodos de inscripción como demandante de empleo fechado con posterioridad al inicio del curso. Below this is a file upload field labeled "Archivo* 1: Selecciona un archivo. (MAX: 10MB)" with an "Enviar" button.
 - Vida Laboral:** Vida laboral fechada con posterioridad al inicio del curso (trabajadores ocupados). Below this is another file upload field labeled "Archivo* 1: Selecciona un archivo. (MAX: 10MB)" with an "Enviar" button.

INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE TUTORÍAS

El tutor-formador de contenidos te garantizará que tu actividad formativa se desarrolle de acuerdo con las condiciones, la forma y el tiempo previsto. Manteniendo tu motivación y reforzando tu proceso de aprendizaje.

A través del apartado **Zona de entrega al Tutor**, podrás plantear las dudas o consultas de contenido, por lo que dispondrás de este servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Dichas consultas sobre la materia, serán contestadas por el tutor a lo mayor brevedad posible.

También dispondrás del servicio de **Tutorías** para aquellas cuestiones relacionadas con las actividades prácticas y colaborativas que requieren corrección por parte del tutor, y que serán pautadas por él mismo, a fin de que puedas presentar dichas actividades y ejercicios en el tiempo y forma planteado, estableciéndose un *feedback* continuo con el formador a lo largo del proceso de aprendizaje.

	Equipo de Tutores	Horario de tutorías	Procedimiento de contacto	Estrategia Metodológica
<i>Tutor teleformador 1</i>	raul@ips-formacion.com	De lunes a viernes Teléfono: 914310889 Correo electrónico soporte: raul@ips-formacion.com Teléfono centro de formación: 914310889	A través del icono Zona de entrega al Tutor , las 24 horas durante los 7 días de la semana 	El tutor dará respuesta a las dudas o consultas de contenido y actividades de enseñanza-aprendizaje planteadas por el alumnado. Contestando a las mismas en el plazo máximo de 48 horas en días hábiles, salvo que requieran corrección por parte del tutor, cuyo plazo máximo será de 4 días hábiles
<i>Tutor teleformador 2</i>	maribel@ips-formacion.com	De lunes a jueves Correo electrónico soporte: 91-4310889 maribel@ips-formacion.com Teléfono centro de formación: 91 4310889	A través del icono Zona de entrega al Tutor , las 24 horas durante los 7 días de la semana 	El tutor dará respuesta a las dudas o consultas de contenido y actividades de enseñanza-aprendizaje planteadas por el alumnado. Contestando a las mismas en el plazo máximo de 48 horas en días hábiles, salvo que requieran corrección por parte del tutor, cuyo plazo máximo será de 4 días hábiles

Para que puedas enviar una tutoría, dirígete al apartado **Zona de entrega al Tutor** que encontrarás en el menú y rellena el formulario con tu consulta:

Nueva Tutoría

Materia:

Asunto:

Tema:

Capítulo:

Epígrafe:

Archivo adjunto: No se ha seleccionado ningún archivo.

Mi pregunta:



CALIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

Además de haber realizado la actividad formativa, para obtener el “Diploma” acreditativo o, en su caso, un “Certificado de asistencia” deberás haber **finalizado** la acción formativa.

Se considerará que ha sido así cuando, al menos, hayas realizado el 75% de las pruebas y demás actividades evaluables establecidas en la “Planificación de la evaluación”. Tras cumplir este requisito, y dependiendo de la calificación global obtenida, recibirás:

- Un “**Diploma**” acreditativo de haber superado la acción formativa, si tu calificación global resulta de 5 o más puntos de un total de 10.
- Un “**Certificado de asistencia**”, si tu calificación global no iguala o supera los cinco puntos sobre 10.



IMPORTANTE. La *calificación global* será la media aritmética de **TODAS** las pruebas y demás actividades evaluables contempladas en la “Planificación de la evaluación”, incluyéndose en el cómputo también las eventualmente no realizadas.

- **PLANIFICACIÓN DIDÁCTICA (Anexo I)**
- **PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA (Anexo II)**
- **PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN (Anexo III)**

En esta guía se encuentran los anexos I y III y el Anexo II se envía directamente al alumno una vez formalizada la matrícula

¹ Como apoyo a esta orientación, está a disposición del alumno el Manual de *Técnicas de Estudio* en la Biblioteca del Aula.

PLANIFICACIÓN DIDÁCTICA

UNIDADES DIDÁCTICAS	DURACIÓN HORAS	FECHAS DE IMPARTICIÓN	ORIENTACIÓN PARA EL ESTUDIO DIARIO
Unidad 1: Concepto de fidelización	2,5 horas	1ª semana de la programación completa	1.30-2 horas
Unidad 2: Clientes y fidelización	5,5 horas		
Unidad 3: Una estrategia de diferenciación	2,5 horas		
Unidad 4: Sistemas de fidelización	4,5 horas	2ª semana de la programación completa	1.30-2 horas
Unidad 5: Fidelización on line	2,5 horas		
Unidad 6: Marketing one to one	3 horas		
Unidad 6: Marketing one to one	2,5 horas	3ª semana de la programación completa	1-1.30 horas
Unidad 7: Las bases de datos y la fidelización	3,5 horas		
Unidad 8: La comunicación como herramienta de fidelización	3,5 horas		

PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

EVALUACIÓN	APRENDIZAJES PREVISTOS	FECHAS DE EVALUACION	TIPO DE EVALUACIÓN	SISTEMA DE CORRECCIÓN Y PUNTUACIÓN
Evaluación 1 Evaluación 2 Evaluación 3	Unidad de aprendizaje 1 Unidad de aprendizaje 2 Unidad de aprendizaje 3	Semana 1	Evaluación de tipo test de 10 preguntas , a elegir entre 4 posibles respuestas.	Cada pregunta vale 1 %. Las respuestas incorrectas no se penalizan. De las 4 respuestas que se ofrecen sólo una es correcta. En el caso de preguntas con múltiples opciones.
Evaluación 4 Evaluación 5	Unidad de aprendizaje 4 Unidad de aprendizaje 5	Semana 2		
Evaluación 6 Evaluación 7 Evaluación 8	Unidad de aprendizaje 6 Unidad de aprendizaje 7 Unidad de aprendizaje 8	Semana 3		
Evaluación Final	Todas las unidades		Evaluación de tipo test de 20 preguntas , a elegir entre 4 posibles respuestas.	Cada pregunta vale 0.5 %. Las respuestas incorrectas no se penalizan. De las 4 respuestas que se ofrecen sólo una es correcta. En el caso de preguntas con múltiples opciones.